

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada BPRS Bumi Rinjani Cabang Malang. Penelitian dilakukan bersama dengan pelaksanaan Praktek Kerja Lapang Program Studi D- III Keuangan dan Perbankan pada 21 Januari – 19 April 2019. Penulis terdorong untuk penelitian di BPRS Bumi Rinjani dikarenakan setiap harinya banyak melakukan transaksi langsung dengan nasabah.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian menurut metode yang digunakan yaitu penelitian lapang (*field research*) dan pendekatan penelitian kuantitatif menggunakan pertanyaan penutup (Kuesioner yang diberikan pada setiap nasabah, kemudian semua jawaban yang diperoleh peneliti diolah dan disimpulkan.

Menurut Siregar (2013) Penelitian kuantitatif adalah menguji teori, membangun fakta, menunjukan hubungan dan pengaruh serta variabel, memberikan deskriptif statik, menafsir, dan meramalkan hasilnya. Maka data yang dikelola diambil dari penelitian yang berhubungan langsung dengan objek yang diteliti pada BPRS Bumi Rinjani Kantor Cabang Malang.

C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sempel

1. Populasi

Menurut dari Sugiyono (2013:61), populasi terdiri dari wilayah generalisasi yang didalamnya berisi objek maupun subjek yang

mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang dapat diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi juga meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Yang menjadi populasi adalah konsumen yang melakukan Transaksi di BPRS Bumi Rinjani Kantor Cabang Malang selama 1 minggu pada tanggal 15-18 April 2019 nasabah BPRS Bumi Rinjani Kantor Cabang Malang berjumlah 42 orang nasabah.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Melakukan pemilihan sampel yaitu dengan cara peneliti harus memahami informasi yang dibutuhkan dan dapat diperoleh dari sasaran tertentu yang mampu memberikan informasi yang diperlukan dan memenuhi kriteria yang ditentukan oleh peneliti. Dalam menentukan data yang akan diteliti yaitu dengan teknik Non Probability Sampling. Menurut siregar (2013) Non Probability Sampling merupakan unsur yang terdapat dalam populasi yang tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Maka peneliti harus mengambil sampel yang benar-benar representative (dapat mewakili).

Untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi peneliti menggunakan rumus yang dikemukakan slovin:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = presentase kelonggaran kelebihan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa di tolerir atau diinginkan ($e = 10\%$)

Berdasarkan rumus di atas, maka dapat dihitung jumlah populasi (N), yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{42}{1 + 42 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{42}{1,42}$$

$$n = 29,57 = 30$$

Jadi, jumlah sampel minimal yang diteliti menggunakan rumus slovin yaitu sebanyak 30 responden secara aksidental sampling pada saat mereka transaksi di BPRS Bumi Rinjani Kantor Cabang Malang.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Sumber Data

a. Data primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang dapat diperoleh secara riil dari sumber aslinya yang berupa wawancara ataupun tukar pendapat dari individu ataupun kelompok bisa juga dengan hasil observasi dari suatu tempat.

Kuesioner (angket)

Pengambilan data dengan pertanyaan tersusun atas masalah penelitian yang ditunjukkan kepada responden nasabah BPRS Bumi Rinjani Kantor Cabang Malang.

b. Data sekunder

Data sekunder diperoleh dari pihak perantara untuk mencari catatan, artikel-artikel, buku-buku teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Data yang diperoleh dari data sekunder sudah tidak perlu diolah lagi. Cara peneliti untuk mengumpulkan suatu data yaitu melalui studi pustaka serta sumber tertulis lainnya yang bisa digunakan untuk menambah informasi yang berhubungan dengan judul penulis.

Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini merupakan kuantitatif yaitu penelitian yang di dasarkan pada asumsi, kemudian di tentukan variabel, dan selanjutnya di deskripsikan dengan menggunakan metode - metode penelitian yang valid. Disajikan secara diskriptif seperti dalam bentuk wawancara dan kuesioner yang dimana semua data tersebut dituangkan dalam catatan lapangan mengenai pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah. (Nana Sudjana dan Ibrahim, 2001).

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti untuk menyusun tugas akhir yaitu :

a. Kuesioner

Untuk mengumpulkan semua data yaitu dengan cara mengajukan pertanyaan secara tertulis kepada para nasabah sehingga memperoleh jawaban dalam bentuk centangan untuk mendapatkan gambaran yang lebih baik mengenai pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Bumi Rinjani Cabang Malang.

3. Teknik Analisis Data

a. Teknik pengumpulan data dalam penulisan tugas akhir ini menggunakan SOP, SOP merupakan dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif. BPRS Bumi Rinjani sudah melaksanakan sesuai dengan SOP yang berlaku digunakan untuk pedoman dan untuk mendeskripsikan pelayanan teller agar bisa memberi kepuasan.

b. Teknik pengumpulan data dalam penulisan tugas akhir ini menggunakan skala likert. Skala likert merupakan skala yang digunakan untuk menghitung pendapat dan sikap responden. Dimana sejumlah 30 responden akan di minta untuk mengisi kuesioner yang telah di sediakan oleh peneliti.

Jenjang persetujuan terbagi menjadi 5(lima) sebagai berikut:

Perhitungan skala likert dihitung menggunakan rumus:

$$T \times PN$$

T = Total jumlah responden yang memilih

PN = Pilihan angka skor likert

1. Sangat Baik = Jumlah responden 30 X 5 = 150
2. Baik = Jumlah responden 30 X 4 = 120
3. Cukup Baik = Jumlah responden 30 X 3 = 90
4. Tidak baik = Jumlah responden 30 X 2 = 60
5. Sangat Tidak baik = Jumlah responden 30 X 1 = 30

Interpretasi Skor Perhitungan

Agar mendapatkan hasil interpretasi ,terlebih dahulu harus di ketahui skor tertinggi (T) dan terendah (PN),dengan penilaian rumus sebagai berikut:

T = total skort tertinggi X jumlah responden

PN = total skor terendah X jumlah responden

Rumus index %

Total skor / y X 100

Tabel 3.1 karakteristi pendapat

No	Keterangan	Score
1	Sangat Baik	5
2	Baik	4
3	Cukup Baik	3
4	Tidak Baik	2
5	Sangat Tidak Baik	1

Perhitungan interval kelas dapat dilakukan untuk mengetahui karakter minat pada variabel yang telah diukur, contoh perhitungan interval kelas sebagai berikut :

